

Отчет
по результатам анкетирования
«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами»
2023 – 2024 уч. год

Кафедра: «Экономика и менеджмент предприятия»

Специальность: 6В04104 Государственное и местное управление

Центр менеджмента качества и аккредитации в октябре 2023 г. провел ежегодное анкетирование на предмет удовлетворенности обучающихся 2-5 курсов качеством предоставляемых услуг.

Цель анкетирования: Выявление степени удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг и других направлений деятельности вуза.

По специальности 6В04104 «Государственное и местное управление» в анкетировании приняли участие 3 респондент.

- 4 курс – 3 студента (100%).

Форма обучения

- Бюджетная – 1 студент (33,3%);
- Платная – 2 студента (66,7%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий
1.9 Условия проживания в общежитии
1.10 Качество медицинского обслуживания
1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100

Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



1.2 Расписание занятий

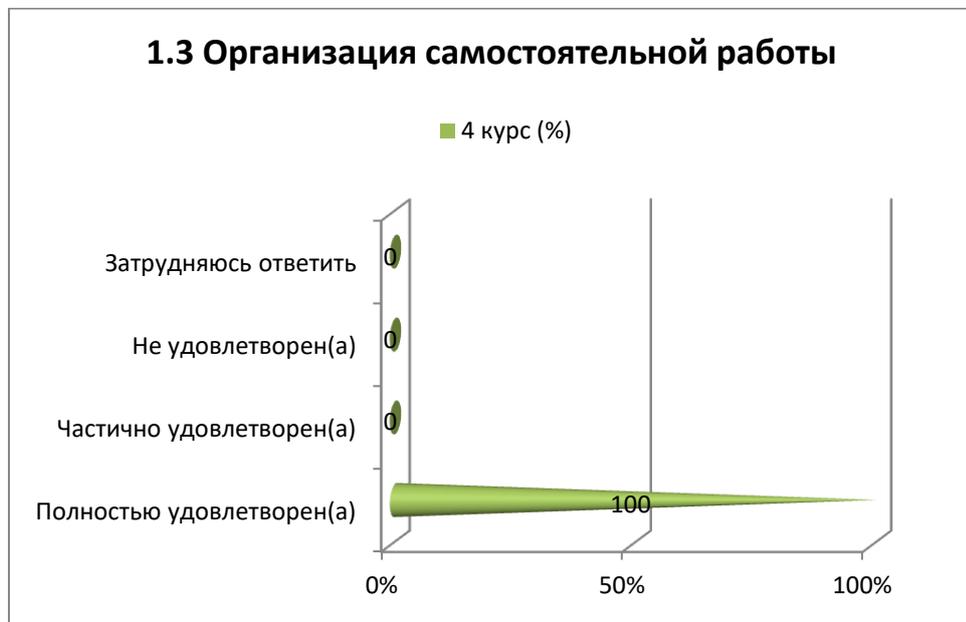
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-

1.3 Организация самостоятельной работы



1.4 Прохождение практики

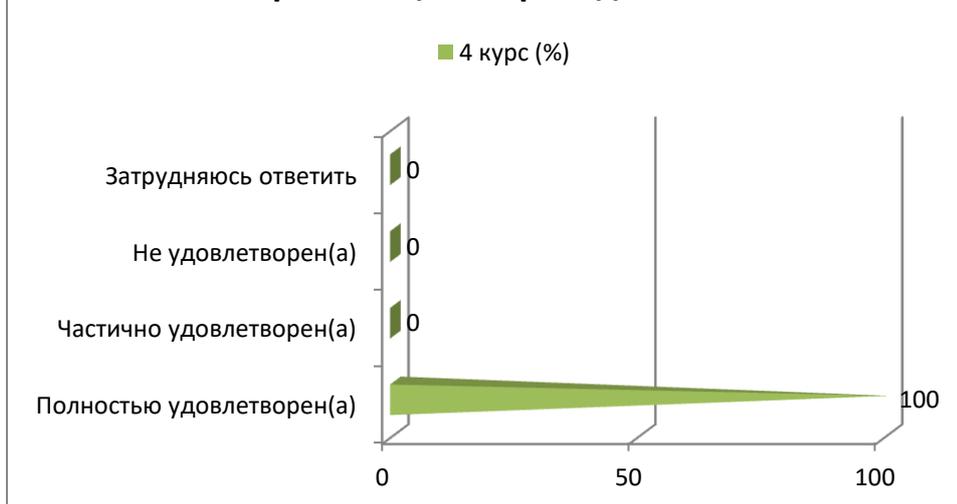
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



1.5 Организация и проведение СРСП

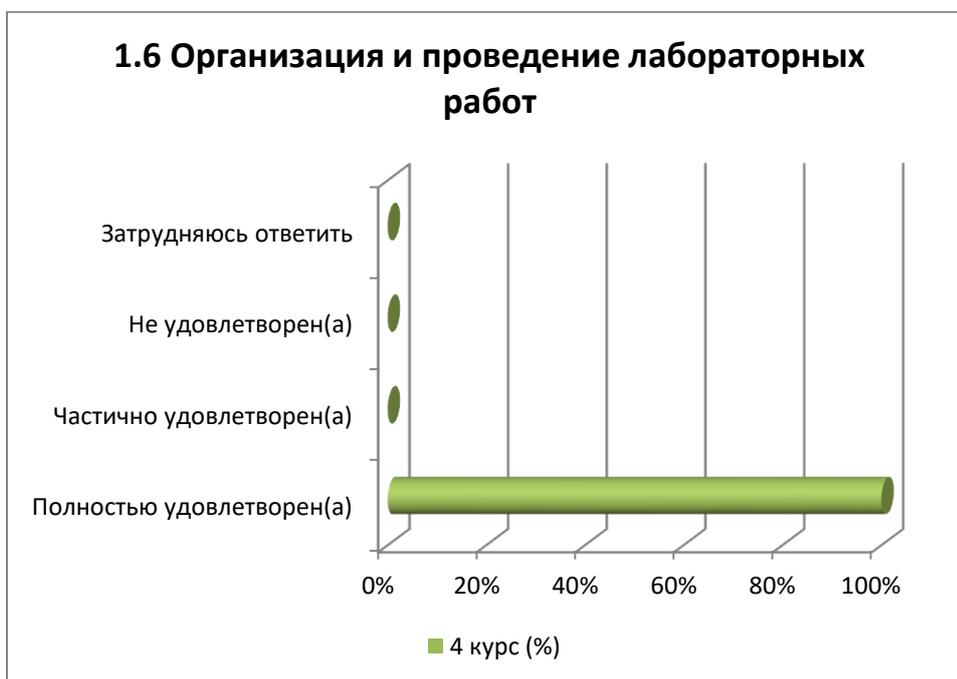
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-

1.5 Организация и проведение СРСП



1.6 Организация и проведение лабораторных работ

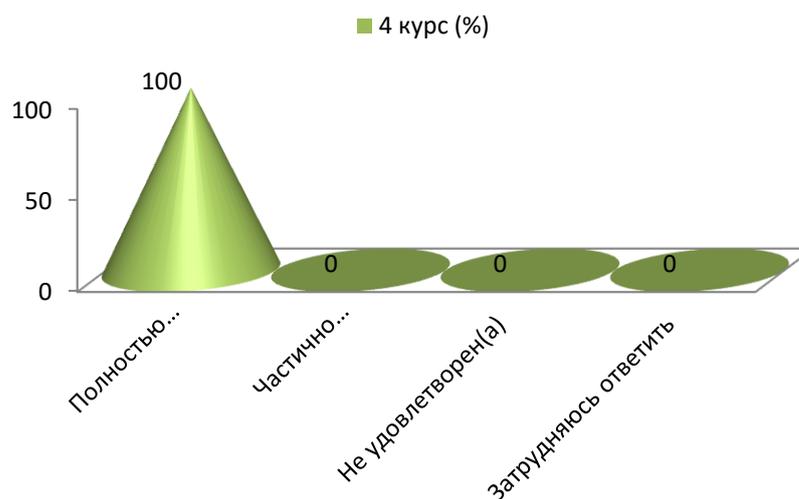
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-

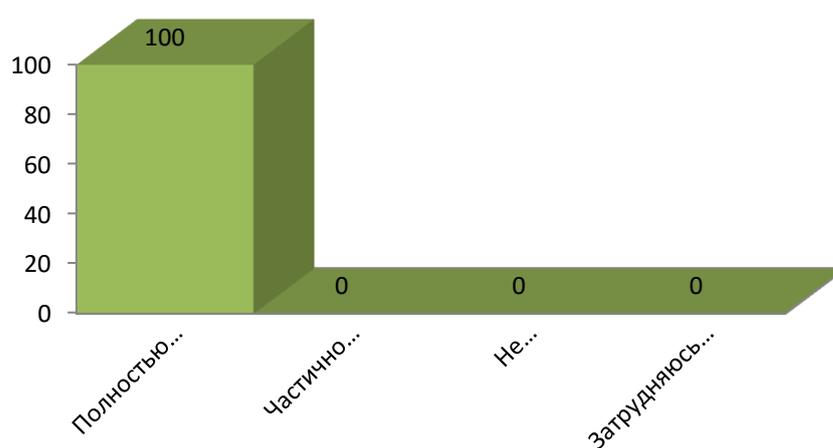
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-

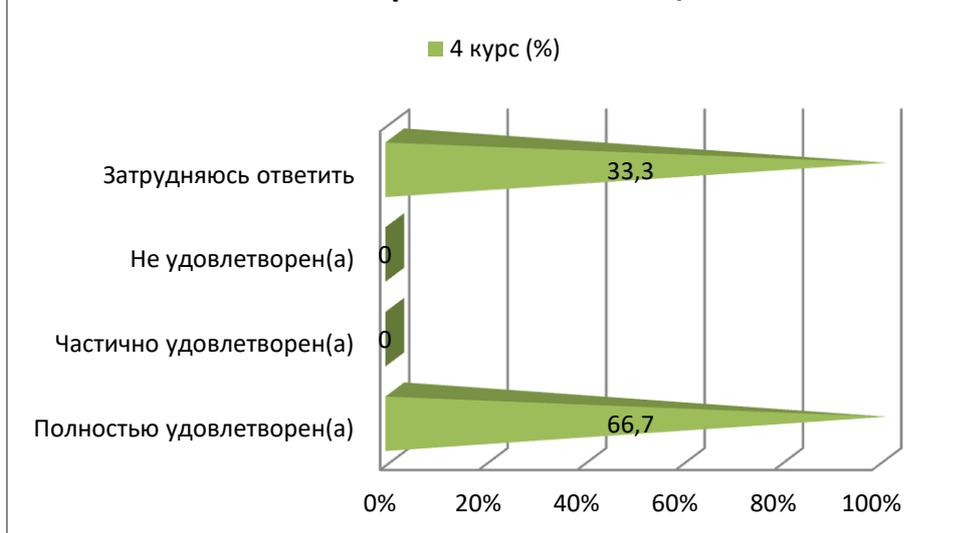
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий



1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	33,3

1.9 Условия проживания в общежитии



1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7
Частично удовлетворен(а)	33,3
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



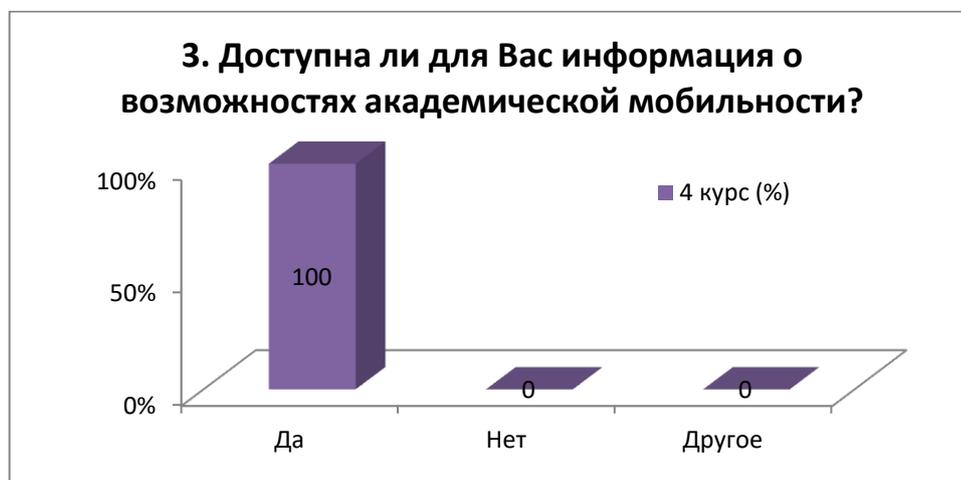
2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	4 курс (%)
Претензий нет	100
Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	-
Несоответствие значимости предмета количеству часов	-
Перегруженность аудиторными занятиями	-
Неудовлетворенность качеством занятий	-
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов	-
Другое(напишите свой вариант ответа)	-



3. Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?

Варианты ответов	4 курс (%)
Да	100
Нет	-
Другое	-



4. Каковы, по Вашему мнению, отношения:

4.1 Между обучающимися
4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)
4.3 Между обучающимся и куратором
4.4 Между обучающимся и администрацией
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)
4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

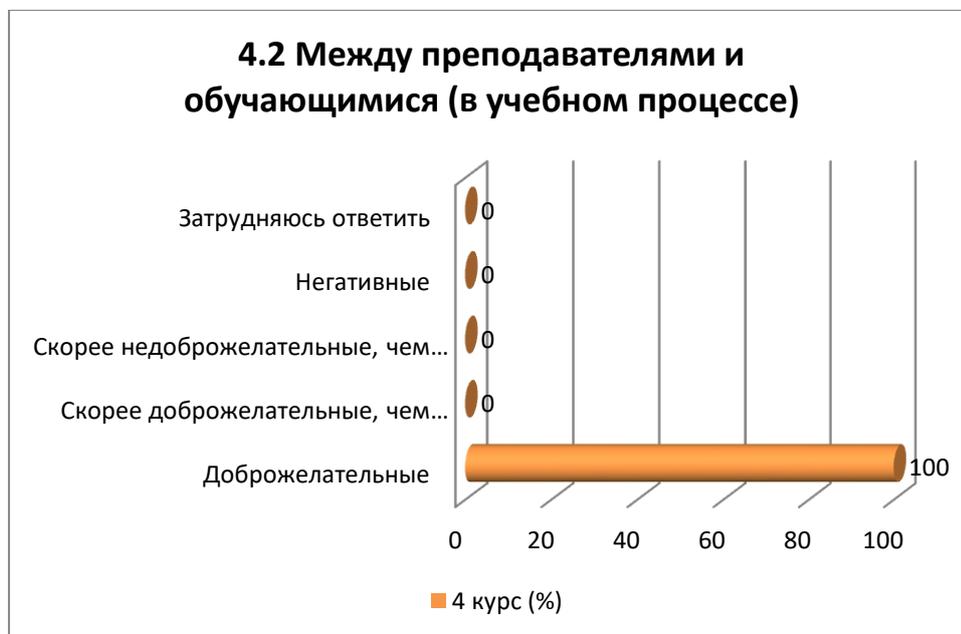
4.1 Между обучающимися

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.3 Между обучающимся и куратором

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



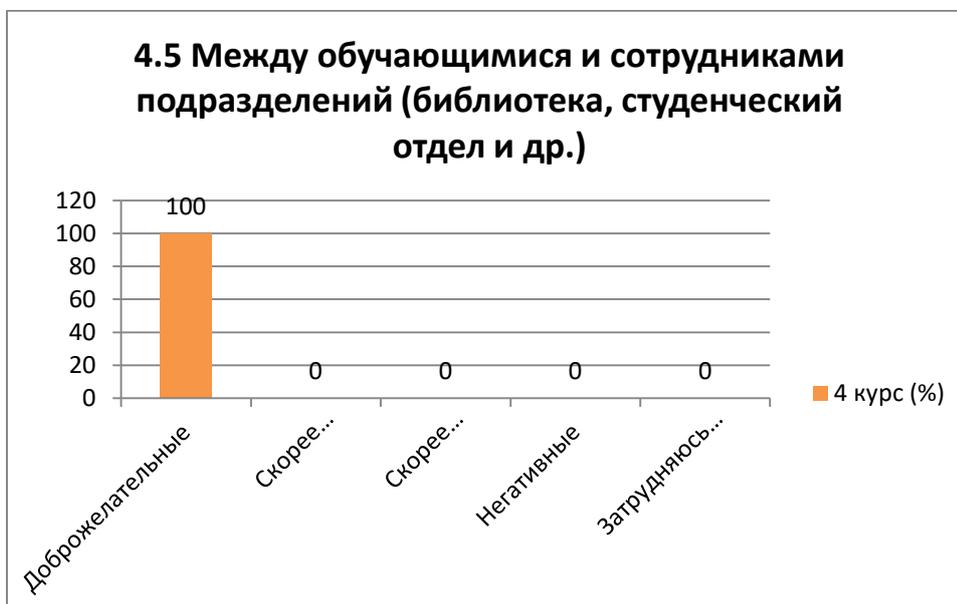
4.4 Между обучающимися и администрацией

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



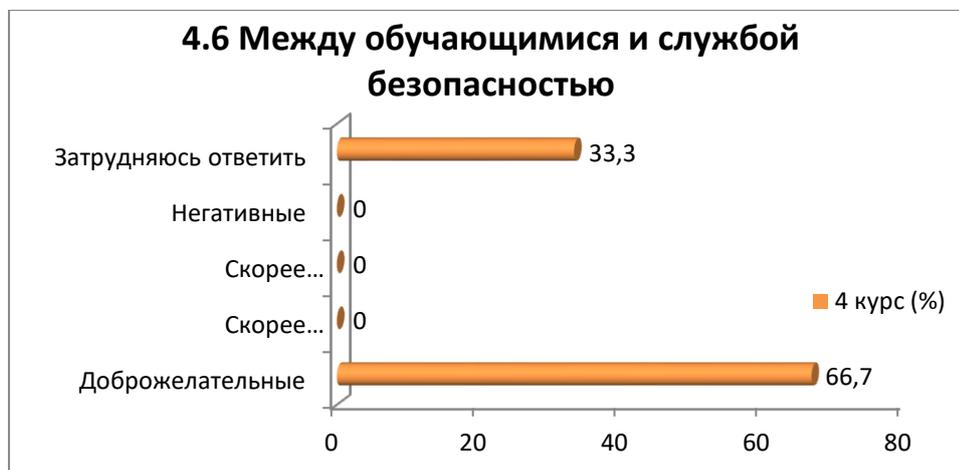
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	66,7
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	33,3



5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	4 курс (%)
Качество организации учебного процесса	33,3
Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)	66,7
Работа администрации (отделение и др.)	33,3
Качество питания и цены в студенческой столовой	33,3
Качество бытовых условий в общежитии	66,7
Трудоустройство по специальности	33,3
Качество организаций производственной практики	33,3
Другое	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах? (отметьте все подходящие ответы)

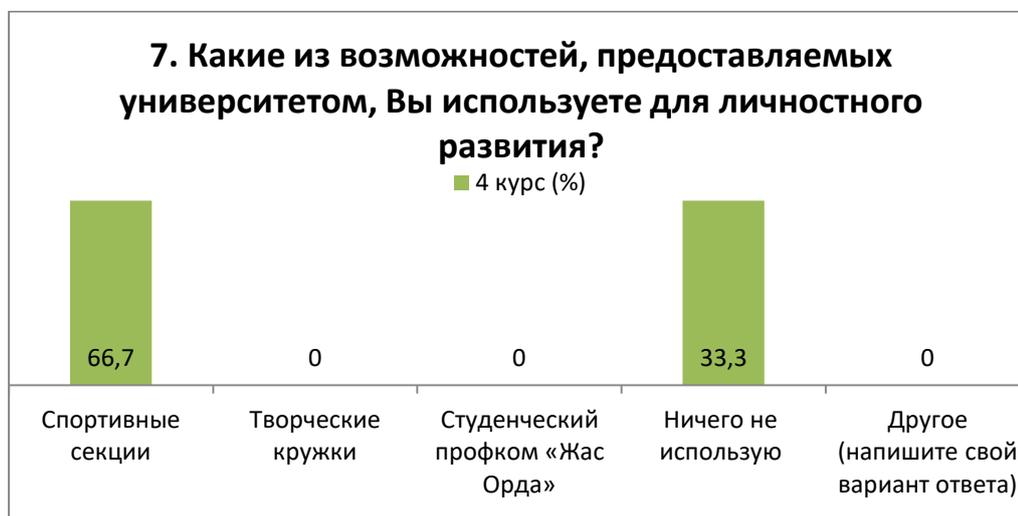
Варианты ответов	4 курс (%)
Не участвовал(а)	-
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	33,3
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	33,3
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	-
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	33,3
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)	66,7
Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ	66,7
Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



7. Какие из возможностей, предоставляемых университетом, Вы используете для личного развития?

Варианты ответов	4 курс (%)
Спортивные секции	66,7
Творческие кружки	-
Студенческий профком «Жас Орда»	-
Ничего не использую	33,3
Другое (напишите свой вариант ответа)	-



8. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

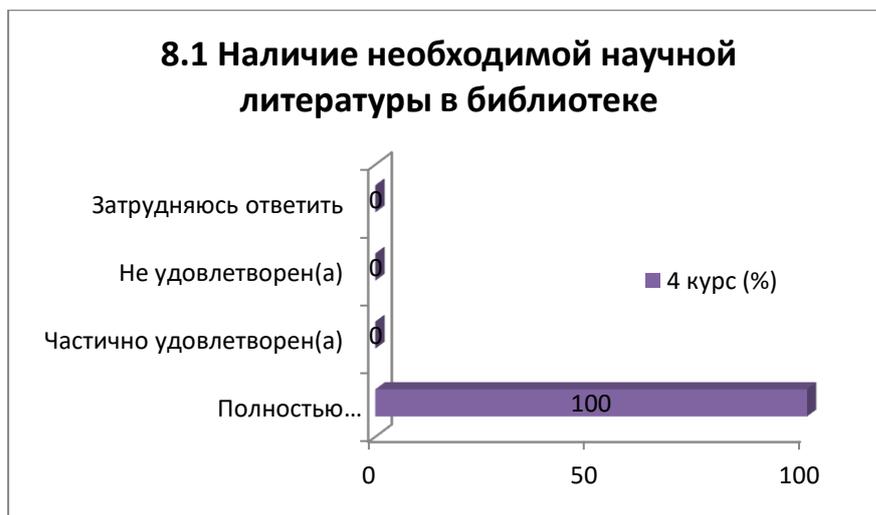
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
8.2 Современность компьютерного оборудования
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного оборудования

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

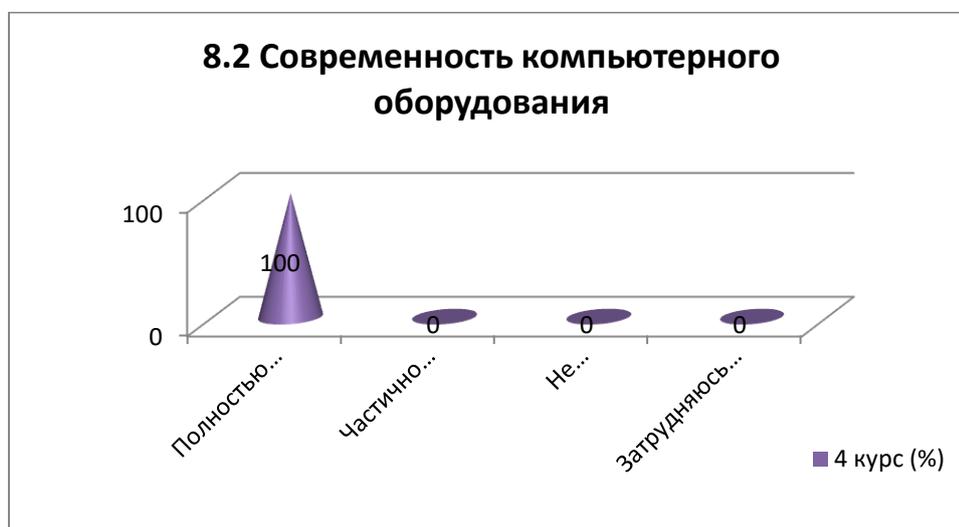
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



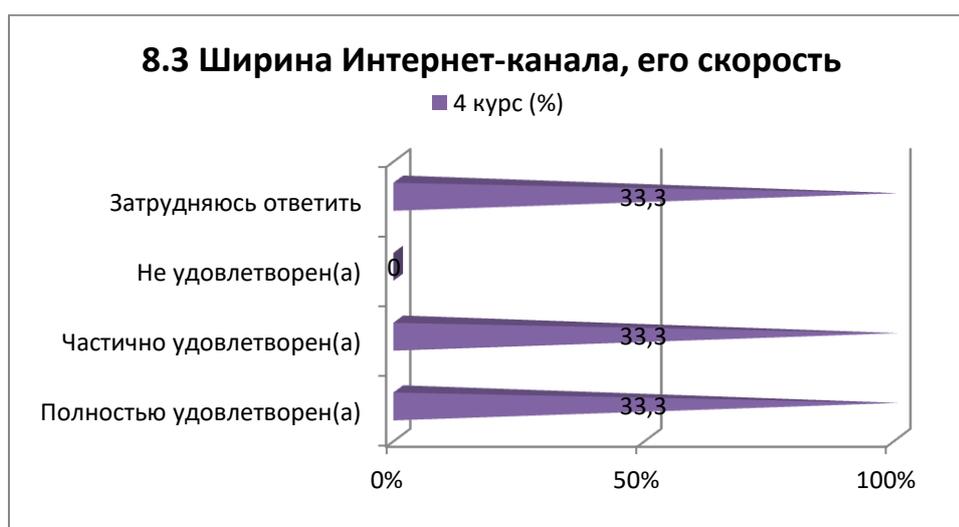
8.2 Современность компьютерного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

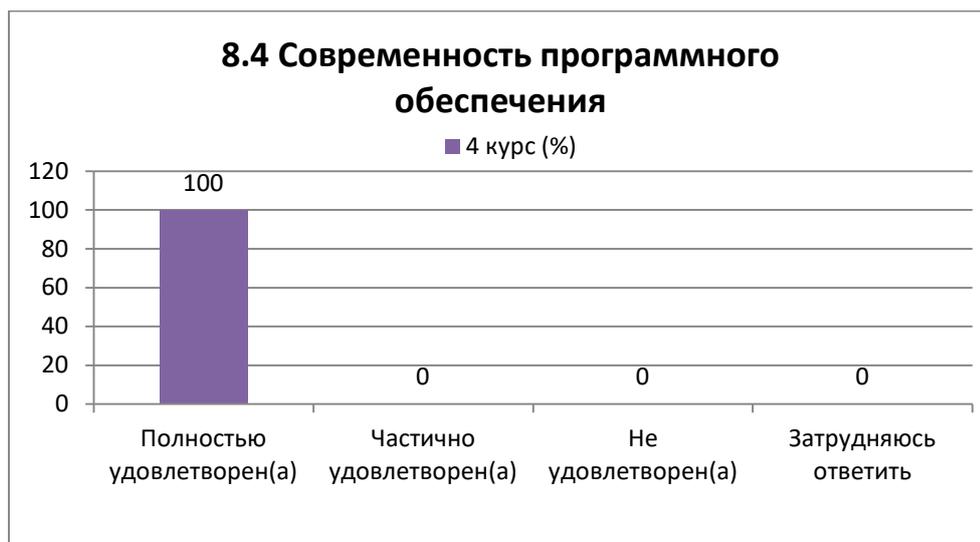
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	33,3
Частично удовлетворен(а)	33,3
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	33,3



8.4 Современность программного обеспечения

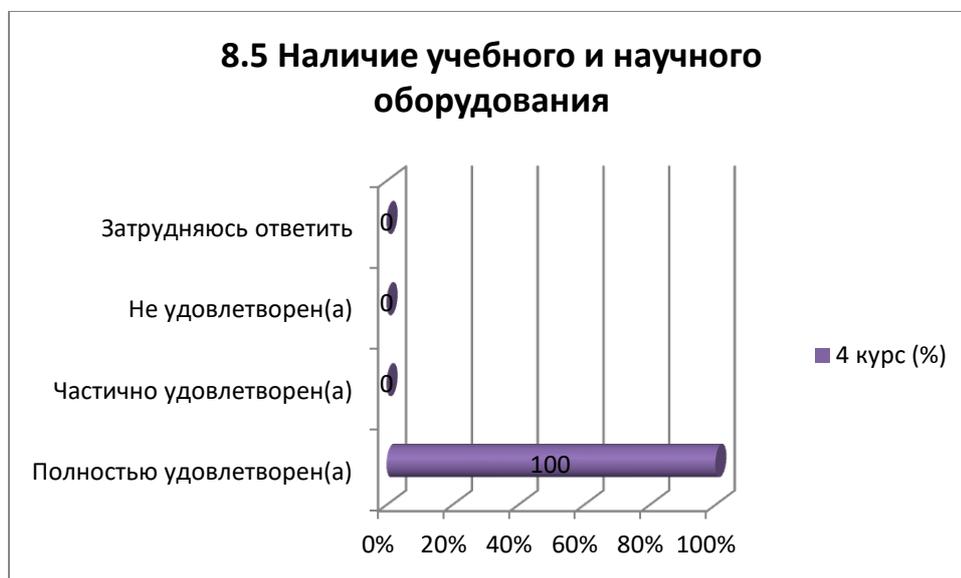
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-

Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



8.5 Наличие учебного и научного оборудования

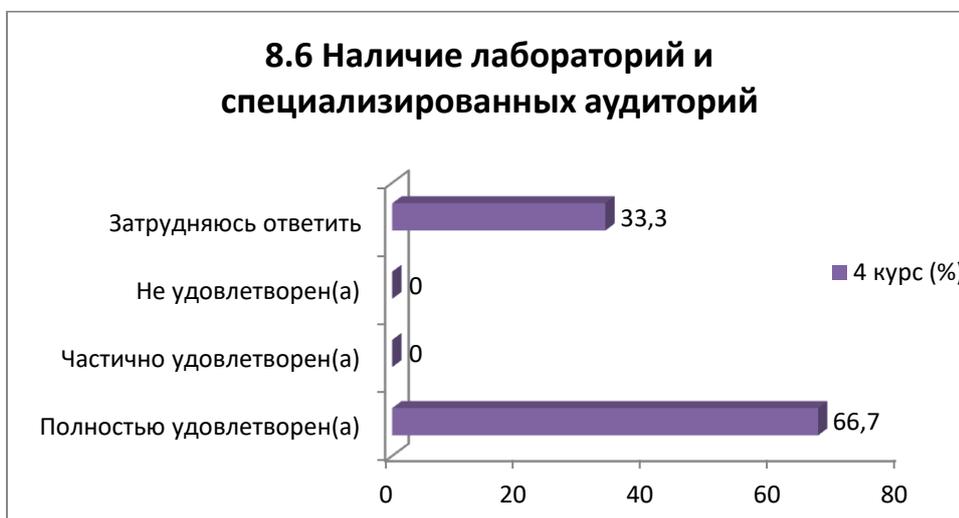
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	-



8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

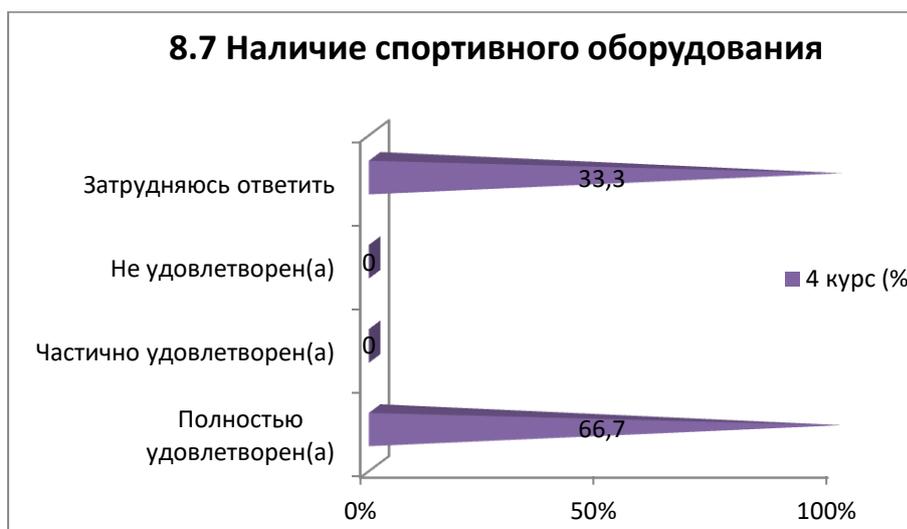
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	33,3

8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	33,3

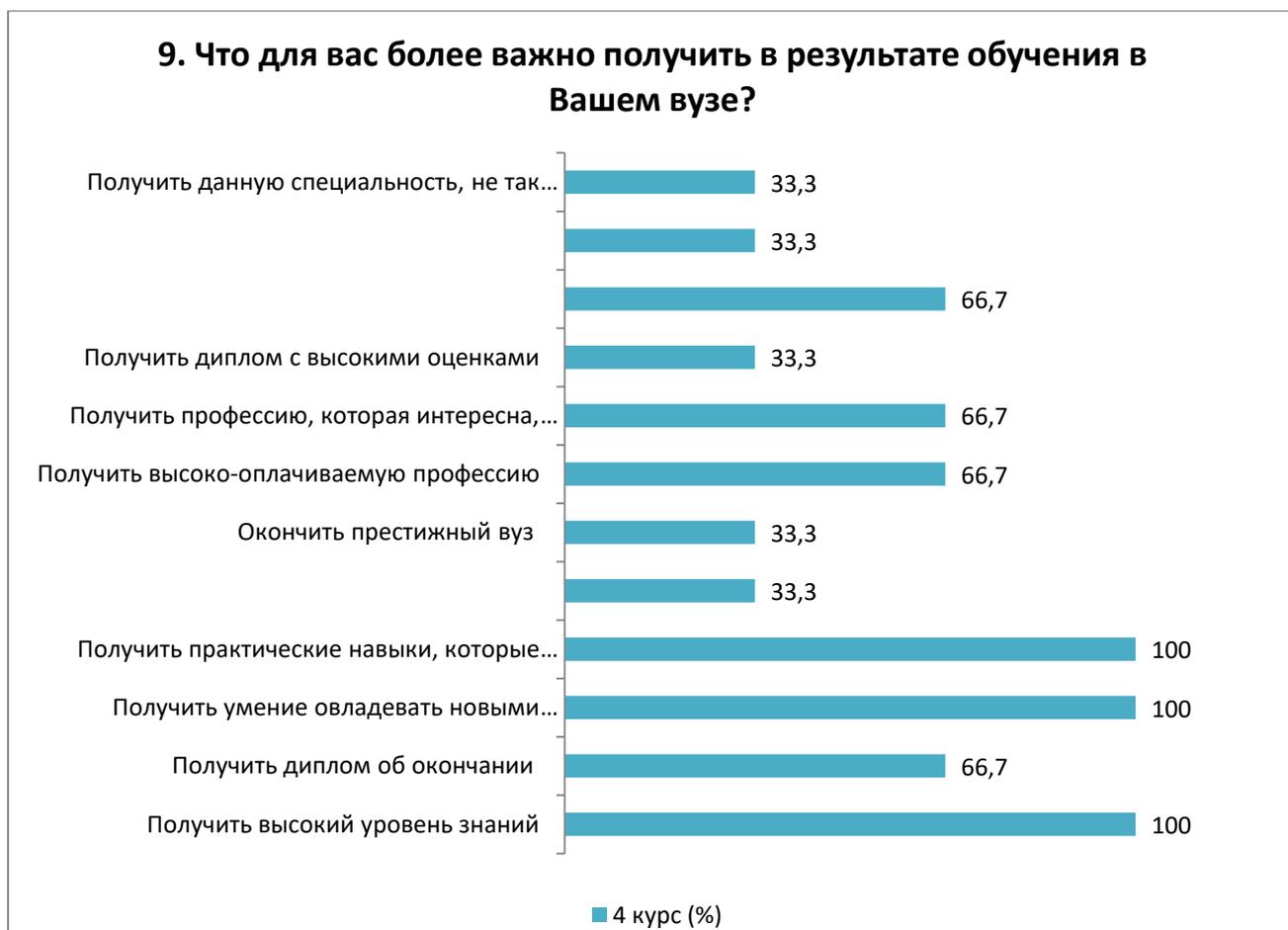


9. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?
(Можно выбрать один или несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	4 курс (%)
Получить высокий уровень знаний	100
Получить диплом об окончании	66,7
Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте	100
Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе	100
Получить диплом, престиж вуза не имеет значения	33,3
Окончить престижный вуз	33,3
Получить высоко-оплачиваемую профессию	66,7

Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям	66,7
Получить диплом с высокими оценками	33,3
Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)	66,7
Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности	33,3
Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.	33,3

**Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов*



По результатам анкетирования можно сделать следующие **выводы**:

Абсолютное большинство обучающихся, принявших участие в анкетировании «Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами», удовлетворены организуемыми университетом практиками, условиями для самостоятельной работы, доступностью информации, касающейся учебного процесса и внеучебных мероприятиях, высоко оценивают уровень теоретической и практической подготовки, а также качество образования по образовательной программе в целом.

«**Удовлетворены ли Вы процессом обучения в целом?**» так звучал первый вопрос. Обучающиеся в полной мере довольны качеством образовательного процесса и оценили следующие критерии как "отличное качество": расписание занятий, организация самостоятельной работы, прохождение практики, организация и проведение СРСП, организация и проведение лабораторных работ, удовлетворенность работой библиотеки, возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий, условия проживания в общежитии, качество медицинского обслуживания, организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд). Доля респондентов, отметивших полную или частичную удовлетворенность по этим критериям, составила 100%. Исходя из этого, можно утверждать, что по этим критериям образовательная программа в университете соответствует ожиданиям обучающихся.

Что касается условия проживания в общежитии, то студенты оценили его на 66,7%, при этом 33,3% опрошенных затруднились дать ответ. Возможно, это связано с неопределенностью в их оценке условия проживания в общежитии.

На вопрос «**Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?**» 100% выбрали вариант ответа *да*. Исходя из этого, можно понять, что в университете успешно реализуется программа исходящей и входящей академической мобильности, которая способствует улучшению качества высшего образования, повышению эффективности научных исследований, установлению внутренних и внешних интеграционных связей, использованию мировых образовательных ресурсов.

Психологический климат является важной характеристикой комфортности образовательной среды, которая рассматривается как непосредственное окружение человека, а также условия, в рамках которых он взаимодействует с данным окружением. Отношения «**между обучающимися**», «**между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)**», «**между обучающимся и куратором**», «**между обучающимися и администрацией**», «**между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)**», «**между обучающимися и службой безопасности**» оцениваются респондентами, в основном, как «доброжелательные» и «скорее доброжелательные, чем недоброжелательные» соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности морально-психологическим климатом в студенческой среде.

Меньше половины студентов (33,3%) университета не используют предлагаемые возможности для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Причины неучастия не были указаны студентами в анкетировании.

В целом, результаты опроса свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования работы университета по улучшению качества организации учебного процесса, а также созданию условий для активного вовлечения студентов в внеучебную деятельность.

Рекомендации:

Заведующему кафедрой необходимо ознакомить сотрудников и обучающихся с результатами анкетирования и обсудить на кураторских часах. В случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.

Студенты могут запросить результаты анкетирования по электронной почте Центра менеджмента качества и аккредитации cqma_kstu@mail.ru.